

Верещагина Лилия Николаевна, доцент кафедры «Гражданского права»
Донского государственного технического университета, г. Ростов-на-Дону.

Скрипченко Мария Максимовна, бакалавр, Донского государственного
технического университета, г. Ростов-на-Дону

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ

Аннотация

Статья посвящена анализу особенностей защиты прав потребителей в условиях цифровой экономике и трансформации гражданского права. Рассматриваются новые вызовы и риски, возникающие при дистанционном заключении договоров, сборе и обработке персональных данных, предоставлении цифровых товаров и услуг, а также действиях цифровых платформ. Особое внимание уделяется адаптации традиционных принципов гражданского права – добросовестности, справедливости, разумности и свободы договора – к условиям онлайн-взаимодействия. Обсуждаются механизмы досудебного урегулирования споров, использование электронных доказательств, вопросы ответственности платформ, роль публично-правового регулирования, саморегулирования отраслевых объединений и повышение правовой грамотности потребителей.

Annotation

Analysis of Consumer Rights Protection Features in the Digital Economy and the Transformation of Civil Law. The article addresses the new challenges and risks arising from remote contract execution, the collection and processing of personal data, the provision of digital goods and services, as well as the activities of digital platforms. Particular attention is paid to the adaptation of traditional principles of civil law -good faith, fairness, reasonableness, and freedom of contract -to the conditions of online interaction. The discussion covers the mechanisms of pre-trial dispute resolution, the use of electronic, issues of platform liability, the role of

public-law regulation, self-regulation by industry associations, and improving consumers' legal literacy.

Ключевые слова: цифровая экономика, гражданское право, защита прав потребителей, персональные данные, цифровые платформы, дистанционные договоры, онлайн-услуги, электронные доказательства

Keywords: digital economy, civil law, consumer protection, personal data, digital platforms, distance contracts, online services, electronic evidence.

Цифровая эпоха принесла с собой глубокие и комплексные изменения в экономической, социальной и культурной сферах, радикально трансформировав привычные модели потребления, коммуникации и предоставления услуг. Вместе с новыми возможностями для потребителей бизнеса возникли новые риски, вызовы и потенциальные угрозы, требующие адекватного и своевременного правового регулирования, в первую очередь в области защиты прав потребителей. Гражданское право, как фундаментальная основа частноправовых отношений, должно активно эволюционировать, адаптируясь к современным реалиям, чтобы обеспечивать справедливые баланс интересов между потребителями, цифровыми платформами, продавцами товаров и поставщиками услуг в онлайн среде. В этой связи особое значение приобретает тщательный анализ современных механизмов защиты прав потребителей и их соотношение с традиционными гражданско-правовыми институтами. [1]

Традиционные принципы гражданского права, такие как добросовестность, разумность, справедливость и свобода договора сохраняют свое фундаментальное значение и в цифровую эпоху, однако специфика онлайн-взаимодействий требует их конкретизации и адаптации к новым условиям. Одним из ключевых аспектов является заключение договоров дистанционным способом, что стало массовой практикой благодаря стремительному развитию электронной коммерции и цифровых платформ. Законодательство большинства стран предусматривает специальные

требования к информации, предоставляемой потребителю до заключению такого договора, а также закрепляет право на отказ от товара или услуги, регламентирует порядок возврата и устанавливает ответственность продавца за достоверность и полноту предоставленной информации. Ключевым моментом является обеспечение прозрачности сведений о товаре или услуге, условиях договора, способах оплаты, гарантийных обязательствах и механизмов защиты прав потребителей ещё до совершения покупки.

Особую актуальность в цифровой экономике приобретает сбор, обработка и хранение персональных данных. Масштабы этих процессов многократно увеличиваются, что делает защиту конфиденциальной информации критически важной. Современное гражданское право в сочетании с нормами законодательства о защите персональных данных закрепляет права потребителей на получение полной информации о том, какие данные собираются с какой целью, каким образом они обрабатываются, кто имеет доступ и как обеспечивать их защиту. Несанкционированное использование персональных данных, учета или передача третьим лицам без согласия потребителя влечет гражданско-правовую ответственность, включая возможность возмещение ущерба, а также морального вреда. [2]

Цифровая среда также открывает возможности для недобросовестных практик со стороны продавцов и платформ. Введение потребителей в заблуждение относительно характеристик товаров и услуг, скрытые платежи, агрессивный маркетинг, навязывание подписок и других дополнительных услуг – все это создает повышенные риски для потребителей. Гражданское право предоставляет определенные механизмы защиты, включая возможность расторжения договора и применения других мер защиты. Важную роль в этом контексте играет также антимонопольное законодательство и законодательство в сфере конкуренции, направленное на предотвращение злоупотребления доминирующим положением цифровых платформ и обеспечение равных условий для участников рынка. [3]

Особое внимание требует правовой режим цифровых товаров и услуг, включая программное обеспечение, электронные книги, музыку, видео, обычные сервисы, платформы онлайн-обучения и развлекательные сервисы. Их нематериальная и легко воспроизводимая природа ставит перед гражданским правом новые задачи, связанные с гарантиями, ответственностью за качество и правомочиями потребителей в отношении этих объектов.

Вопрос ответственности цифровых платформ за действия третьих лиц и нарушения прав потребителей становится предметом активной и постоянной дискуссии среди юристов, законодателей и представителей бизнеса. Гражданское право стремится найти баланс между защитой интересов, прав потребителей и поддержкой инновационной среды. В зависимости от конкретной юрисдикции платформы могут нести различную степень ответственности - от обязанностей по удалению незаконного, нарушающего права или вводящего в заблуждение контента до полной гражданско-правовой ответственности за действия пользователей и соблюдение договорных обязательств.

Эффективная защита прав потребителей в цифровой среде требует не только совершенствования и адаптации традиционных механизмов регулирования, но и разработки новых инструментов. Онлайн-платформы для досудебного урегулирования споров, включая медиацию, арбитраж и автоматизированные системы урегулирования конфликтов, позволят оперативно и экономично решить споры между участниками. Прозрачность, справедливость и доступность этих процедур для всех участников является ключевыми условиями их успешного функционирования. Кроме того, споры в цифровой сфере часто основаны на электронных доказательствах – переписки, скриншотах, электронных чеках. Гражданское процессуальное право должно предусматривать четкие правила признания, оценки и допустимости таких доказательств, обеспечивая их достоверность, сохранность и возможность использования в судебных и досудебных процедурах. [4]

Наряду с гражданско-правовыми средствами важную роль играет публично-правовое регулирование и саморегулирование отраслевых объединений. Разработка стандартов, кодексов этики, правил ответственного ведения бизнеса и систем сертификации повышает уровень защиты потребителей, формируя безопасную, прозрачную и предсказуемую цифровую среду. Не менее значимым является просвещение и информирование потребителей о их правах и способах защиты в интернете. Повышение правовой и цифровой грамотности способствует формированию осознанного, защищенного и активного потребителя, способного самостоятельно ориентироваться в сложных цифровых взаимодействиях и принимать обоснованные решения. [5]

Цифровая эпоха ставит перед гражданским правом комплексные задачи, требующие адаптации существующих норм, разработки новых механизмов, совершенствование судебной практики и активного применения современных технологий для защиты прав потребителей. Комплексный и междисциплинарный подход, включающий законодательные меры правоприменительные практики, участие бизнеса, потребительских объединений и экспертного сообщества, позволит минимизировать риски цифровизации и обеспечить полноценную реализацию прав граждан. Дальнейшие исследования должны быть направлены на изучение цифровых отношений, влияние искусственного интеллекта на защиту прав потребителей, а также на выработку единых международных стандартов, что станет основой для формирования справедливой, безопасной и устойчивой глобальной цифровой экономики.

Литература

1. Абдулхакимова А.А. Некоторые проблемы защиты прав потребителей в условиях цифровой экономики //Журнал: юрист спешит на помощь. 2025. С. 9-12.

2. Колесникова Л.В. Проблемы возврата цифровых товаров // Вестник гражданского права. 2024. №5. С. 105-120.
3. Куликова М.А. Защита прав потребителей // Издательство: «Юрайт». 2025. С. 122.
4. Савельев А.И . Проблемы ответственности цифровых платформ перед потребителями //Закон. 2024. № 5. С. 45-58.
5. Скопинова М.В. Все о защите прав потребителей: сборник нормативно правовых и судебных актов // Москва: Проспект. 2017. С. 631.

Literature

1. Abdulkhakimova A.A. Some Problems of Consumer Protection in the Digital Economy //Lawyer to the Rescue Journal. 2025. P. 9-12.
2. Kolesnikova L.V. Issues of Digital Goods Returns // Bulletin of civil law. 2024. No 5. P 105-120.
3. Kulikova M.A. Consumer Protection. // Yurait Publishing House. 2025. P 122.
4. Sevelyev A.I. Problems of Digital Platforms' Liability to Consumers //Zakon [The Law]. 2024. No 5. P. 45-58.
5. Skopinova M.V. All About Consumer Protection: A Collection of Legal and Judicial Acts. // Moscow: Prospekt. 2017. P. 631